**“**[**AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD**](https://larepublica.pe/sociedad/1396588-peru-nombre-oficial-ano-2019-ano-lucha-corrupcion-impunidad-aatp)**”**



**“****DESARROLLO DE APLICACIÓN WEB PARA RESERVAS Y ADMINISTRACION DEL HOSPEDAJE AGUAYMANTO”**

**PROYECTO DE INNOVACIÓN**

**NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO**

**CARRERA:** Desarrollo de Software

**CURSO:** Mejora de Métodos

**INSTRUCTOR:** Daniel Iván Cruz Flores

**(Carrera)**

**INSTRUCTOR:** Max Viena Panduro

**(Curso)**

**PARTICIPANTES:** Joseph Pedro Araujo Chuqui,

Carlos Humberto Ortiz Marín

**SEMESTRE:** VI

PERÚ - UCAYALI

2019

**Resumen**

Un resumen de los aspectos más importantes del proyecto de mejora: (El problema, los objetivos, antecedentes, análisis de la mejora, el plan propuesto y los resultados económicos de la ejecución del proyecto de Mejora)

(Una página)

Actualmente con el avance de la tecnología si bien sabemos esta abarcando con muchas cosas de nuestro entorno facilitándonos en muchos aspectos. Por ello es

Común que las instituciones, empresas grandes y pequeñas dispongan del uso de la tecnología, como teléfonos inteligentes, cámaras de seguridad entre otros equipos tecnológicos, pero lo más común es ver que disponen de sistemas informáticos que facilitan el trabajo del personal y mejorar la atención al cliente en los procesos más complicados.

Aun sabiendo esto hay muchas instituciones y empresas que no cuenten con estos sistemas informáticos, y que hasta hora realicen sus procesos obsoletos de documentación y demora, haciendo lento el trabajo del personal e incomodando al cliente por la espera.

Dado esto pensando en el personal y clientes se planifico la mejora de atención el cual es uno de los procesos que se realiza del día a día en el hospedaje y además para contribuir en la deforestación y evitar el uso excesivo del papel.

Es por ello que se planteo la mejora del proceso manual y físico, y convertirlo a sistema informático, para digitalizar los procesos así tener una mejor administración de los datos. Mejorando el trabajo del personal y brindando una rápida y efectiva atención al cliente y evitar el uso de papel al ser esto todo digitalizado.

# **DEDICATORIA**

Este Proyecto, si bien ha requerido de esfuerzo y dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la ayuda desinteresada de todas y cada una de las personas que me acompañaron en el recorrido de este trabajo y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia. En primer lugar, quisiera agradecer a mis padres que me han ayudado y apoyado en todo.

# **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y amigos me

han prestado durante el proceso de este trabajo. En primer lugar, quisiera agradecer a mis padres que me han ayudado y apoyado en todo mi producto, por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos. A todos mis amigos, vecinos y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

**ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN**

INDICE

[DEDICATORIA 2](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621173)

[AGRADECIMIENTO 3](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621174)

[PRESENTACIÓN DEL PARTICIPANTE 5](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621175)

[DENOMINACIÓN DEL PROYECTO 6](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621176)

[CAPITULO I 7](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621177)

[**1.1 RAZÓN SOCIAL** 8](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621178)

[**1.2 MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, VALORES DE LA EMPRESA** 9](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621179)

[**1.2.1 MISION** 9](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621180)

[**1.3 Giro del Negocio, Servicios, Mercados, Clientes** 9](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621181)

[**1.4 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN, UBICACIÓN** 10](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621182)

[**1.4.1 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN** 10](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621183)

[**1.5 UBICACIÓN** 11](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621184)

[CAPÍTULO II 12](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621185)

[**2.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA TÉCNICO EN LA EMPRESA.** 13](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621186)

[**2.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN Y/O MEJORA.** 14](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621187)

[**2.2.1 OBJETIVO GENERAL** 14](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621188)

[**2.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:** 14](file:///C:\xampp\htdocs\Tesis\tesisArchcapitulo%201.docx#_Toc19621189)

**CAPÍTULO I**

**GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

* 1. Razón Social.
  2. Misión, Visión, Objetivos, Valores de la empresa
  3. Giro del negocio: Productos, mercado, clientes.
  4. Estructura de la organización.
  5. Otra información relevante de la empresa donde se desarrolla el proyecto.

(En este capítulo se incluirá los aspectos generales de la Empresa, como productos y servicios, clientes, tamaño, localización, estructura, etc. así como lo necesario para entender a la empresa y servir de base para un mejor análisis de la realidad problemática a resolver.)

(Máximo 4 páginas)

**CAPÍTULO II**

**FUNDAMENTOS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN Y/O MEJORA**

* 1. Identificación del problema técnico en la empresa.
  2. Objetivos del Proyecto de innovación y/o Mejora.
  3. Antecedentes del Proyecto de Innovación y/o mejora (Investigaciones realizadas)
  4. Justificación del Proyecto de Innovación y/o Mejora.
  5. Marco teórico y Conceptual
     1. Fundamentos teóricos del Proyecto de Innovación y Mejora.
  6. Conceptos y términos técnicos utilizados.

(Utilizando alguna metodología de análisis (lluvia de ideas, focus group, diagrama de Ishikawa, Pareto, 5W+H, método cualitativo, etc.), se describirá los principales problemas de la Empresa y seleccionará el de mayor impacto en sus resultados cuya solución se propondrá en el Proyecto de Mejora. Este problema puede ser un producto y/o servicio que está generando menor beneficio que el esperado, una lista de reclamos, retraso en la entrega de productos, un cuello de botella que genera una restricción, un desperdicio en el proceso, un procedimiento, un método de trabajo, etc.)

(6-8 páginas)

**CAPÍTULO III**

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

* 1. Diagrama de proceso actual.
  2. Efectos del problema en el área de trabajo o en los resultados de la empresa (En el producto, en los materiales, en el mantenimiento, reparación, retrasos, inventarios, etc.).
  3. Análisis de las causas raíces que generan el problema (Mediante el diagrama causa efecto).
  4. Priorización de causas raíces (Diagrama de Pareto).

(6 -12 páginas)

**CAPÍTULO IV**

**PROPUESTA TECNICA DE LA MEJORA**

* 1. Plan de acción de la Mejora propuesta.
  2. Consideraciones técnicas y operativas para la implementación de la mejora.
  3. Recursos técnicos para implementar la mejora propuesta.
  4. Diagrama de proceso, mapa de flujo de valor y/o diagrama de operación de la situación mejorada.
  5. Cronograma de ejecución de la mejora.
  6. Aspectos limitantes de la implementación de la mejora.

(6 -12 páginas)

**CAPÍTULO V**

**COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA**

* 1. Costo de materiales.
  2. Costo de mano de obra.
  3. Otros costos de implementación de la mejora.
  4. Costo total de la Mejora.

(4 - 8 páginas)

**CAPÍTULO VI**

**EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA DE LA MEJORA**

* 1. Beneficio técnico y/o económico esperado de la mejora.
  2. Relación Beneficio/Costo.

(2 - 4 páginas)

**CAPÍTULO VII**

**CONCLUSIONES**

* 1. Conclusiones respecto a los objetivos del Proyecto de Innovación y/o Mejora.

(2 páginas)

**CAPÍTULO VIII**

**RECOMENDACIONES**

* 1. Recomendaciones para la empresa respecto del Proyecto de Innovación y/o Mejora.

(2 páginas)

**REFERECNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

* Cálculos en Excel (Producción, beneficio/costo, etc.)
* Gráficos, cuadros, diagramas, etc.

**PRESENTACIÓN IMPRESA**

Títulos : Arial 16

Texto : Arial 12

Citas, tablas, gráficos, anexos y referencias bibliográficas: APA